

CENTRO UNIVERSITÁRIO MONTE SERRAT

CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO

RESOLUÇÃO Nº 10/2016

*Regulamenta o setor de Ouvidoria do Centro
Universitário Monte Serrat – UNIMONTE, e
dá outras providências.*

O Reitor do Centro Universitário Monte Serrat – UNIMONTE, Prof. Dr. Ozires Silva, no uso de suas atribuições estatutárias, e considerando a necessidade de regulamentar a Ouvidoria, nos termos do Regimento, resolve:

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE E DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria tem como finalidade estabelecer ligação entre a comunidade acadêmica, comunidade externa, docentes e as instâncias administrativas do Centro Universitário Monte Serrat – UNIMONTE, visando desburocratizar a administração e aperfeiçoar o processo democrático de gestão.

Art. 2º - Objetivos da Ouvidoria:

- I. Constituir canais de comunicação entre a direção do Centro Universitário Monte Serrat – UNIMONTE, e as diversas instâncias da comunidade acadêmica e externa, facilitando a troca de informações;
- II. Incrementar o exercício da autocrítica, estimulando a participação responsável de todos os membros e setores da IES;
- III. Atuar ativamente na identificação e resolução das situações que impeçam o bom funcionamento da vida institucional.



CAPÍTULO II

DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de ouvidor e a própria ouvidoria estão ligados à Diretoria Acadêmica.

Parágrafo único: O ouvidor será nomeado pela Diretoria Acadêmica, para mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período.

Art. 4º - O ouvidor deve agir de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso ao serviço de ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos, sugerindo e recomendando soluções;
- III. Resguardar o sigilo das informações;
- IV. Promover a divulgação da ouvidoria, tornando conhecidos os meios e instrumentos de comunicação acessíveis aos que desejarem fazer uso de seus serviços;
- V. Divulgar os serviços da ouvidoria semestralmente.

Art. 5º - Atribuições do ouvidor(a):

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de ouvidoria;
- II. Atuar na prevenção de conflitos;
- III. Ouvir ou receber em texto escrito e assinado, quaisquer informações da comunidade acadêmica da IES que digam respeito às atividades que se desenvolvem na comunidade do Centro Universitário Monte Serrat – UNIMONTE;
- IV. Apreciar sob sigilo ético as informações recebidas e encaminhá-las à diretoria acadêmica;
- V. Emitir, se julgar de interesse, parecer que explicita fatos ou circunstância relativas ao material que será encaminhado à diretoria;
- VI. Ouvir e reduzir o termo, que deverá ser assinado, informações ou sugestões orais da comunidade acadêmica sobre ocorrência de interesse da instituição.

CAPÍTULO III DOS CANAIS DE CONTATO COM O OUVIDOR

Art. 6º - Serão disponibilizados, para contato com o ouvidor, os seguintes canais:

- I. Comissão Própria de Avaliação: o contato com a CPA se dará por meio de preenchimento dos formulários de avaliação institucional e das reuniões mensais entre os representantes de turma e a CPA e Diretoria Acadêmica;
- II. Central de Relacionamento: o contato com os atendentes se dará através do site da Unimonte, disponível em <http://www.unimonte.br/atendimento>;
- III. apoio via chat, Fale com a gente, e-mail ou através do telefone disponibilizados na plataforma;
- IV. Canal de Conduta: o contato se dará por meio de canal específico via e-mail contatoseguro.com.br/anima ou via telefone através do 088 342 7676.

Art. 7º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura, revogando-se as disposições ao contrário.

Registre-se. Divulgue-se. Cumpra-se.

Santos, 20 de setembro de 2016.



Dr. Ozires Silva
Presidente do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão